

Definitieve versie (9 juni 2020)

Signaleringskader: Procedure signaleren voor de cliëntenvertrouwenpersoon Wet zorg en dwang (CVP) bij tekortschietende onvrijwillige zorg.

Wettelijke taak:

De CVP heeft tot taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een client, aan de inspectie te melden (Wzd art. 57:2a).

Indien de zorgaanbieder, de Wzd-functionaris, de zorgverantwoordelijke of de zorgverlener onvoldoende, niet of niet tijdig reageert op klachten van de cliëntenvertrouwenpersoon over de uitvoering van de zorg, kan de cliëntenvertrouwenpersoon dit melden aan de inspectie (Wzd art. 60:2a)

De beleidsvisie (Kmst. 25 424 nr 327 sept '16) omschrijft de Wzd doelgroep als onvoldoende mondig, als cliënten die zich in het algemeen moeilijker uiten over zaken waar ze mee zitten, met gevoelens van wantrouwen of juist disproportionele loyaliteit, dat maakt dat de signaleringsfunctie breed ingevuld dient te worden.

In het kwaliteitskader “Cliëntenvertrouwenpersoon in de Wet zorg en dwang” staat:

Op bladzijde 18:

Kernbegrip van de functie: De CVP geeft signalen af daar waar cliëntenrechten in het geding zijn. Deze signalen kunnen gebaseerd zijn op alle informatie die de CVP ter kennis is gekomen en door gerichte observaties tijdens zijn werkzaamheden.

Op bladzijde 26:

De CVP neemt gepaste actie als hij aperte, objectief aantoonbare tekortkomingen in de individuele cliëntenzorg constateert en de betreffende cliënt niet zelf in staat is adequaat een klacht te uiten of dat niet wil. Indien er niet of niet tijdig gereageerd wordt op de klacht van de CVP moet de CVP dit melden bij de IGJ.

In geval van een algemene onaanvaardbare situatie waarbij de cliëntenrechten in het geding zijn neemt de CVP gepaste actie. Indien er niet of niet tijdig gereageerd wordt op de klacht van de CVP moet de CVP dit melden bij de IGJ.

Op bladzijde 28:

Een signaal is dus gebaseerd op:

- a. Vragen en/of klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers; en/of
- b. Officiële schriftelijke stukken van de zorgaanbieder; en/of
- c. Gegevens die de CVP bij de uitvoering van zijn werkzaamheden ter kennis zijn gekomen, bijvoorbeeld door eigen observaties

Het gaat hierbij dus niet om een toezichthoudende rol maar over een signalerende rol. Signalen over zaken die de rechtspositie van cliënten schaden, voor een kwetsbare groep cliënten die niet altijd in staat is zelf te klagen en waarvan vertegenwoordigers niet of niet genoeg betrokken kunnen zijn om die zaken te signaleren. Alleen als de CVP pro-actief werkt en regelmatig de locaties bezoekt kan deze signaleringstaak goed worden ingevuld. Hiervoor dient de CVP over voldoende uren te beschikken.

Doel van de procedure

Zorgvuldige, doelgerichte, doelmatige, laagdrempelige, kwalitatief hoogwaardige en uniforme uitvoering van het signaleren van tekortkomingen die afbreuk doen aan de rechten van cliënten vanaf de eerste constatering en melding op de werkvloer tot en met de melding bij de IGJ.

Verantwoordelijkheid

De CVP is verantwoordelijk voor het goed uitvoeren van de signaleringstaak en het uiteindelijk melden bij de IGJ indien een zorgaanbieder niet, niet toereikend of niet tijdig reageert op een signaal van de CVP. De CVP doet er alles aan om zorgvuldig het proces te doorlopen. De CVP is niet verantwoordelijk voor toetsing over het opheffen van de ongewenste situatie bij de zorgaanbieder nadat het signaal bij de IGJ is gemeld. Dit is een taak van de IGJ. De IGJ meldt aan de CVP het standpunt van de IGJ over de melding. De CVP dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de zorgaanbieder te vermijden.

Dit signaleringskader beschrijft het signaleren bij de IGJ en de stappen die daaraan vooraf gaan op basis van de Wet zorg en dwang. Dit signaleringskader gaat niet in op het melden van signalen over huiselijk geweld en kindermishandeling.

Onderdelen die vanuit de wettelijke taak in het primair proces van de CVP-aanbieder moeten worden opgenomen.

1. Signaal verbonden aan een individuele client.

Een signaal kan verbonden zijn aan een individuele cliënt wanneer een vraag, klacht of verzoek van cliënt niet goed wordt opgepakt door de zorgaanbieder. Wanneer een signaal verbonden is aan de cliënt zal de CVP toestemming moeten vragen en ontvangen van de cliënt of diens vertegenwoordiger (als cliënt wilsonbekwaam ter zake is) om het signaal te mogen behandelen en doorsturen naar de IGJ. Indien de cliënt of diens vertegenwoordiger deze toestemming niet verleent kan de CVP het signaal alleen anoniem, dus niet herleidbaar, onder de aandacht brengen bij de zorgaanbieder en als deze niet of onvoldoende optreedt, bij de IGJ. Ook in geval van een onaanvaardbare situatie en de cliënt zelf niet in staat is om actie te ondernemen, kan de CVP melding doen. In de situatie waarin een signaal alleen anoniem gemeld kan worden, moet de CVP er voor zorgen dat het signaal niet herleidbaar is naar betreffende cliënt. Bij twijfel over de anonimiteit van de melding mag alleen in een situatie van een conflict van plichten (doordat onthouding van de melding leidt tot ernstige schade voor cliënt of voor een ander) en de CVP geen alternatieve oplossing ziet de naam van de cliënt genoemd worden. De regels, inhoudende het volgen van de verschillende stappen, die gelden bij een conflict van plichten dienen daarbij allen in acht genomen te worden.

2. Signaal niet verbonden aan de individuele cliënt.

Een signaal kan afgegeven worden op basis van algemene observaties van de CVP gericht op tekortkomingen op de locatie of accommodatie, onvrijwillige zorg en opname die afbreuk doen aan de rechtspositie van de cliënt.

3. Signaal bespreken met betreffende medewerker en zo nodig opschalen.

Wanneer de CVP objectief aantoonbaar constateert dat er een tekortkoming is in de structuur en uitvoering van de onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, die afbreuk doen aan de rechten van de cliënt, zal deze dit signaal bespreekbaar maken. In overleg met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder, stelt de CVP een termijn aan de betreffende medewerker waarbinnen het signaal ongedaan gemaakt moet zijn. (zie punt 8. rapporteren) Als de termijn wordt overschreden en er niet of niet adequaat wordt gereageerd, schaal de CVP het signaal op. Bij wie de CVP dit doet zal afhankelijk zijn van de inhoud van het signaal en hoe de zorgaanbieder is georganiseerd. In de samenwerkingsovereenkomst zijn hier afspraken over vastgelegd tussen de CVP-aanbieder en de zorgaanbieder.

De CVP kan opschalen door het signaal neer te leggen bij:

- betreffende medewerker, de zorgverantwoordelijke
- de Wzd-functionaris,
- betreffende leidinggevende bij de zorgaanbieder
- bestuurder zorgaanbieder
- IGJ

4. Direct opschalen naar de IGJ.

In situaties waarin het recht van de cliënt dermate ernstig en acuut geschaad wordt, kan de CVP direct opschalen naar de IGJ. De CVP stemt dit af met de verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder en deze brengt de zorgaanbieder hiervan op de hoogte.

5. Het vier-ogen principe.

De CVP hanteert een vier-ogen principe. In ieder geval vóór melding van het signaal bij de bestuurder van de zorgaanbieder en de IGJ. Hij stemt zijn acties altijd af met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder.

6. Melding bij IGJ.

De CVP doet een melding bij de IGJ altijd samen met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de CVP-aanbieder. Melden verloopt via E-herkenning waarbij de CVP-aanbieder de melder is.

De IGJ heeft een format ontwikkeld wat gebruikt moet worden om de melding in te vullen en te plaatsen.

Met toestemming van de cliënt kunnen NAW-gegevens worden ingevuld bij de melding. Dit maakt het voor de IGJ mogelijk om concreet de zorgaanbieder aan te spreken op het afgegeven signaal. Bij het ontbreken van deze gegevens kan de IGJ de zorgaanbieder alleen in zijn algemeenheid aanspreken en zal monitoren of het signaal wordt opgeheven niet mogelijk zijn.

7. Zorgaanbieder informeren over melding bij IGJ.

De zorgaanbieder wordt op de hoogte gebracht door de CVP-aanbieder wanneer een melding naar de IGJ wordt gedaan.

De CVP draagt geen (mede) verantwoordelijkheid voor het opheffen van de tekortkoming. De signalerende taak van de CVP eindigt zodra de melding naar de IGJ is gedaan.

De verantwoordelijkheid voor het opheffen van het signaal ligt bij de zorgaanbieder en de IGJ nadat de melding is binnengekomen. Blijkt na sluiting van de melding door de IGJ dat het signaal niet is opgeheven of zich opnieuw voordoet, dan kan de CVP een nieuwe melding doen. De CVP zal samen met de daarvoor verantwoordelijke functionaris bij de de CVP-aanbieder bepalen waar dit signaal bij de zorgaanbieder neer te leggen.

De Landelijke Faciliteit heeft met de IGJ de volgende vervolgstappen afgestemd na binnenkomen van de melding bij de IGJ;

- De IGJ stelt de CVP-aanbieder op de hoogte van ontvangst van de melding.
- De IGJ brengt de CVP-aanbieder op de hoogte van de afhandeling van de melding (Standpunt en sluiting van de melding).
- Indien de CVP zich in de periode tussen melding en sluiting van de melding ernstig zorgen maakt over de opvolging van het afgegeven signaal kan hij contact opnemen met de IGJ voor afstemming.

8. Rapporteren.

Het primair proces van de CVP-aanbieder stelt termijnen vast waarbinnen de zorgaanbieder het signaal moet hebben opgelost voordat de melding aan de IGJ wordt gedaan. Omdat de CVP geen oordeel geeft over de ernst van het signaal wordt een termijn van 1 maand gehanteerd waarbinnen het signaal moet zijn opgepakt door de zorgaanbieder. Nuancering is per situatie mogelijk indien het opheffen van het signaal meer tijd vraagt van de zorgaanbieder. De termijnen staan met motivatie in het signaleringsdossier en worden geëvalueerd op haalbaarheid.

Van elk signaal wordt een rapportage bijgehouden vanaf de eerste constatering door de CVP, waarin door middel van een onderbouwing is terug te zien wat de aard is van het signaal, welke stappen zijn doorlopen en hoe het signaal is afgerond.

Indien er een directe melding aan de IGJ wordt gedaan, is in de rapportage een heldere onderbouwing opgenomen.

Alle signalen, al dan niet gemeld bij de IGJ, worden opgenomen in de jaarrapportage naar de zorgaanbieder.

De Landelijke Faciliteit ontvangt van de CVP-aanbieder per kwartaal een overzicht van: het totaal aantal signalen, de aard van de signalen en eventuele bijzonderheden.



Taken van de CVP-aanbieder(s).

De CVP-aanbieder zorgt dat het primair proces bekend is bij de CVP. Het primair proces en het signaleringskader zijn onderdeel van de opleiding.

Taken van de Landelijke Faciliteit.

- a. Aanspreekpunt voor de IGJ en de CVP-aanbieders met betrekking tot de juiste afstemming in werkwijze van het signaleringskader.
- b. Bundelen van casuïstiek om het signaleringskader daar waar nodig aan te scherpen of aan te passen.
- c. Organiseren van periodiek casuïstiek overleg met de IGJ en CVP-aanbieders.
- d. Monitoren primair proces; signaleren.
- e. Zorgdragen dat dit signaleringskader in de opleidingen CVP wordt opgenomen.